

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LAS CLÍNICAS DE POSGRADO UNICOC SEDE BOGOTÁ - CALI 2022.

EVALUATION OF EXTERNAL USER SATISFACTION IN THE UNICOC POSTGRADUATE CLINICS SEDE BOGOTÁ - CALI 2022.

Jaidin Alfredo Martinez Martinez

Especialización en Gerencia en servicios de salud

Universidad Colegios Odontológicos de Colombia UNICOC

jamartinezm@unicoc.edu.co

Lina Fernanda Mendez Salcedo

Especialización en Gerencia en servicios de salud

Universidad Colegios Odontológicos de Colombia UNICOC

lfernandamendez@unicoc.edu.co

Resumen:

Conocer el nivel de satisfacción de servicios en una entidad es fundamental para el éxito de éste, ya que se deben realizar de forma periódica por esto se decidió realizar la presente investigación, la cual busca conocer el nivel de calidad del servicio en las clínicas de posgrado Unicoc sede Cali - Bogotá respecto a satisfacción del usuario externo en 2022, con esto también se busca que se logren proponer estrategias para el mejoramiento de éste. Para esta investigación se realizó un estudio descriptivo transversal con enfoque cuantitativo, a través de un cuestionario donde se evaluó la satisfacción del usuario y condiciones de capacidad instalada. Se tomó como población 115 personas que hayan recibido

tratamiento y sean mayores de edad, de las sedes de Bogotá y Cali. Se obtuvo que en general los pacientes se encuentran conformes con los tratamientos realizados, la atención recibida y las instalaciones, aunque se pudo evidenciar que se podría mejorar respecto a la accesibilidad a las clínicas y la tecnología que cuentan para la atención. Con los resultados obtenidos se plantearon algunas posibles soluciones.

Palabras clave: Satisfacción, calidad, servicio.

Abstract:

Knowing the level of service satisfaction in an entity is essential for its success, since it must be done periodically, for this reason it was decided to conduct this research, which seeks to know the level of service quality in the Unicoc postgraduate clinics Cali - Bogota headquarters regarding external user satisfaction in 2022, with this also seeks to propose strategies for improving it. For this research, a transversal descriptive study with a quantitative approach was carried out through a questionnaire where user satisfaction and installed capacity conditions were evaluated. The population was 115 people who had received treatment and were of legal age, from the Bogotá and Cali offices. It was found that in general the patients are satisfied with the treatments performed, the care received and the facilities, although it was evident that there is room for improvement in terms of accessibility to the clinics and the technology available for care. With the results obtained, some possible solutions were proposed.

Keywords: Satisfaction, quality, service.

Introducción:

Esta investigación tiene como propósito evaluar la calidad del servicio en las clínicas odontológicas de posgrado de UNICOC sede Bogotá y Cali en cuanto a Satisfacción del Usuario Externo, que permitan proponer estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio.

La evaluación del servicio en las entidades debe ser una labor permanente para lograr servicios de calidad. Para la prestación de un servicio de odontología con calidad se requiere el cumplimiento de unas condiciones mínimas de atención en cuanto a instalaciones, equipos, insumos, procesos y procedimientos adecuados para brindar una atención con el menor riesgo posible para los usuarios. (Resolución 1043, 2006) (Calidad en salud en Colombia, 2008)

Prestar un servicio de calidad en las instituciones es un requerimiento que garantiza la sostenibilidad y rentabilidad empresarial; lo cual depende del nivel de satisfacción de los usuarios, por lo que se hace importante el conocimiento de sus necesidades y cumplir con sus requerimientos y tratar de superar sus expectativas. (Díaz-Cárdenas, 2021)

La presente investigación contribuye a propiciar el mejoramiento en la prestación de servicios como una condición indispensable en el logro de la calidad de la atención odontológica, lo que se constituye en un indicador positivo de cumplimiento de los principios y valores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La satisfacción de los usuarios proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados, lo cual permite diseñar estrategias que contribuyan a su mejoramiento. (Manríquez, 2018)

No existen estudios locales sobre satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta odontológica en las clínicas de posgrado Unicoc sede Cali - Bogotá, lo

cual será de gran utilidad práctica, ya que a partir de la investigación se puedan plantear estrategias para su mejoramiento.

En este orden de ideas, este estudio es de beneficio para la institución puesto que, a través de los resultados obtenidos, se tiene una base concreta y real de la situación actual del servicio de odontología facilitando la orientación y disposición de acciones hacia una solución efectiva de los problemas, aumentando sus indicadores de calidad. Es un aporte a la verificación del cumplimiento de aspectos requeridos para la prestación del servicio como lo son oportunidad y capacidad instalada acuerdo a lo establecido por la normatividad vigente.

A nivel académico este trabajo de investigación es de importancia para nuestro proceso de formación porque nos permite conocer la situación de uno de los conceptos más importantes actualmente como es la calidad en la prestación de servicios odontológico.

La investigación se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo en las clínicas de posgrado Unicoc sede Cali, en 2022? Teniendo como objetivo Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios odontológicos especializados en las clínicas de posgrado Unicoc sede Bogotá - Cali, en cuanto a condiciones de atención y capacidad instalada, para dar respuesta al objetivo planteado se fijó los siguientes objetivos específicos:

- Determinar el grado de aceptación de los usuarios frente al servicio de odontología especializada de las clínicas de posgrado Unicoc sede Bogotá - Cali.
- Conocer la percepción de los pacientes, sobre las características de la atención recibida en los servicios de las clínicas de posgrado Unicoc sede Bogotá - Cali.
- Establecer la eficiencia de la capacidad instalada para la prestación del servicio de odontología especializada en las clínicas de posgrado Unicoc sede Bogotá - Cali.

- Formular recomendaciones para el mejoramiento del servicio desde la perspectiva del usuario en la atención odontológica especializada las clínicas de posgrado Unicoc sede Bogotá - Cali.

Metodología:

La investigación se realiza mediante un estudio de tipo descriptivo transversal; se considera que es descriptivo porque como su nombre lo indica describe o relata la situación de la calidad en la prestación del servicio de odontología especializada, teniendo en cuenta: capacidad instalada y satisfacción de los usuarios. Al hablar de un estudio cuantitativo, se refiere a que contiene elementos como la medición de los componentes anteriormente nombrados.

El contenido cuantitativo se mide en términos numéricos que se representan en tablas, se toman las expresiones dadas por los usuarios del estudio y se saturan hasta conseguir las respuestas de igual contenido, estableciendo la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad en la prestación del servicio odontológico.

Tipo de Estudio:

Estudio descriptivo trasversal con enfoque cuantitativo, Es un tipo que mide la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un momento temporal y permite estimar la magnitud y distribución de variables.

La población o universo está constituido por todos los usuarios atendidos en consulta odontológica especializada en las clínicas de posgrado Unicoc sede Bogotá - Cali, durante el periodo comprendido entre enero a octubre de 2022.

Para la determinación de la muestra se aplica los siguientes criterios que se menciona a continuación, y se establece criterios de selección de las personas participantes de la investigación.

Para el tamaño muestral, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{E}$$

$$(N-1) \cdot \frac{E}{P \cdot Q \cdot Z^2}$$

Dónde:

n=Tamaño de la muestra.

N=Población de 800 pacientes que acuden por ciclo académico.

P= Proporción esperada 0.5.

Q= 1-P.

Z= Límite de confianza (95 %), 1.96.

E = Nivel de precisión, 0.05.

Ajuste para la investigación:

$$n = n$$

$$1+n$$

$$N$$

Con la aplicación de criterios de selección asignados la muestra correspondió a 114 encuestas realizadas.

Criterios de inclusión

- Pacientes que recibieron por lo menos una consulta previa y un tratamiento posterior.
- Pacientes adultos (mayores de edad mayores de 18 años).
- Usuarios atendidos en el periodo identificado.

Criterios de exclusión

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes con algún impedimento mental
- Pacientes que acudieron a consulta y no recibieron ningún tratamiento posterior.
- Pacientes que acudieron por emergencia.

Se analizaron los datos proporcionados por encuestas de satisfacción de los usuarios los cuales se tabularon por métodos estadísticos.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo de variable	Definición operativa
Ciudad	Sede de Unicoc a la que pertenece el participante	Discreta nominal	Bogotá Cali
Edad	Tiempo de vida desde el momento del nacimiento	Continua (numérica)	Años cumplidos
Sexo	Característica que diferencia al ser humano entre ser macho o hembra	Discreta, Nominal	Femenino Masculino
Capacidad instalada	Se entiende que cada unidad funcional habilitada cuenta con el recurso humano y la dotación tecnológica para su operación en las condiciones ofrecidas.	Discreta, Nominal	• Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo

Variable	Definición	Tipo de variable	Definición operativa
Nivel de satisfacción e insatisfacción de los usuarios	Se entiende por el cumplimiento de las expectativas de los clientes.	Discreta, Nominal	• Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
Eficacia y resultados	Se entiende por el cumplimiento de resultados con eficacia	Discreta, Nominal	• Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
Comodidad del servicio	Comprende los servicios de información y comodidad logista para la atención.	Discreta, Nominal	• Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
Accesibilidad y atención	Es la ubicación de los servicios para garantizar buena atención y horarios adecuados para los tratamientos.	Discreta, Nominal	• Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
Competencia técnica	Calidad y competencias profesionales para ofrecer servicio de calidad.	Discreta, Nominal	• Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo

Variable	Definición	Tipo de variable	Definición operativa
Eficacia y resultados	Una entrega inherente a la calidad y fiabilidad en todos los productos y servicios	Discreta, Nominal	• Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo

Fuente. Elaboración propia.

Se diseña, valida y aplica un cuestionario de preguntas cerradas, para la obtención de la información acerca de la de la calidad del servicio de odontología especializada en las clínicas de posgrado Unicoc sede Bogotá - Cali en cuanto a satisfacción del usuario y condiciones de capacidad instalada.

Para la validación del instrumento a aplicar se atiende a dos aspectos: la validación de criterio y la prueba piloto. Estos dos procesos proporcionan las acciones necesarias (ajustes, modificaciones, rediseños) para obtener un rango de confiabilidad suficiente.

Para la validación del instrumento encuesta se realiza una prueba piloto que permitió ajustes, pertinentes, es decir agregar o quitar preguntas u opciones de respuestas con fin de que el instrumento permita obtener la información necesaria acorde con la problemática y los objetivos planteados.

La encuesta para la recolección de datos contiene dos partes, la primera con datos generales como edad, sexo y nivel educativo; para la segunda parte se elaborarán preguntas cerradas de acuerdo con cada una de las variables consideradas para el estudio.

Se aplica la encuesta para la validación de la información a 16 usuarios de servicio de odontología general de pregrado tanto en la sede Cali como Bogotá que no tendrían injerencia en la investigación, el tiempo estimado para el diligenciamiento

de cada encuesta es de 5 a 7 minutos, se aplica unas encuestas de tipo individual para validación de las preguntas o ajustes según la experiencia de la prueba piloto.

Este procedimiento permite tener la definición del formato final de aplicación. Para la recolección de información se diseña y valida una encuesta, con el fin de determinar su confiabilidad a través de una prueba donde se evalúa la capacidad que tienen los individuos para comprender cada una de las preguntas, la extensión del cuestionario, pertinencia de este lo que permitió hacer las modificaciones necesarias y luego se aplicó a la muestra seleccionada.

Se aplica el formato de cuestionario estructurado que incluye preguntas con indicadores múltiples y única opción de respuestas y preguntas explicativas abiertas sin ningún tipo de indicador predeterminado.

Una vez recolectada la información se tabula en una tabla matriz en Microsoft Office Excel, se realiza un análisis a través de tablas teniendo en cuenta las variables. Las encuestas sirvieron para obtener información cuantificable sobre las opiniones de los usuarios con relación a los objetivos planteados en la investigación.

La utilización de la encuesta se justifica por la necesidad de recolectar información primaria a partir de las opiniones de los usuarios, para ser cuantificada y analizada mediante procesos estadísticos que permitan explicar e interpretar los resultados.

Se aplica una encuesta para obtener información cuantificable sobre las opiniones de los usuarios sobre los aspectos claves de la problemática; de tal manera que se obtuvieron resultados confiables y pertinentes al objeto de investigación.

Una vez se tiene la base de datos codificada, mediante software de análisis SPSS. Se realiza el análisis de los resultados que se presenta por medio tablas que evidencia el comportamiento de las variables consideradas en el estudio y el

alcance de los objetivos planteados, se realiza un análisis descriptivo de los mismos y se comparan sus resultados con la literatura revisada.

Resultados:

Se presentan las tablas que se obtuvieron una vez codificados los datos. La tabla 2 variables sociodemográficas abarca las variables Ciudad, Sexo, y Edad. La tabla 3 variables de satisfacción que incluyó 14 variables que miden comodidad del servicio, accesibilidad y atención, capacidad instalada, competencia técnica, eficacia y resultados

Tabla 2. Variables Sociodemográficas.

Variable	Categorías				Total	
Ciudad	Bogotá		Cali			
	60 (52%)		55 (48%)		115 (100%)	
Sexo	F	M	F	M	F	M
	29 (48%)	31 (52%)	25 (45%)	30 (55%)	54 (47%)	61 (53%)
Edad	40 ±19	41 ±17	45 ±20	45 ±20	42 ±20	43 ±20

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 3. Variables de satisfacción

Variable	Categorías	Ciudad		
		Bogotá	Cali	Total
		60	55	115
Considera que la sala de espera es apropiada.	Totalmente de acuerdo	19 (32%)	10(18%)	29(25%)
	De acuerdo	16 (26%)	25(45%)	41(36%)
	Indiferente	7 (12%)	7(13%)	14(12%)
	En desacuerdo	10 (17%)	8(15%)	18(16%)
	Totalmente en desacuerdo	8 (13%)	5(9%)	13(11%)
Espera mucho tiempo para su atención.	Totalmente de acuerdo	13 (22%)	8(15%)	21(18%)
	De acuerdo	16 (26%)	15(27%)	31(20%)
	Indiferente	17 (28%)	17(31%)	34(30%)
	En desacuerdo	8 (13%)	10(18%)	18(16%)
	Totalmente en desacuerdo	6 (10%)	5(9%)	11(10%)
Se siente bien informado en la clínica.	Totalmente de acuerdo	10 (17%)	11(20%)	21(18%)
	De acuerdo	21 (35%)	27(49%)	48(42%)
	Indiferente	11 (18%)	4(7%)	15(13%)
	En desacuerdo	13 (22%)	12(22%)	25(22%)
	Totalmente en desacuerdo	5 (8%)	1(2%)	6(5%)

Variable	Categorías	Ciudad		
		Bogotá	Cali	Total
		60	55	115
Considera que la clínica está ubicada en un lugar accesible.	Totalmente de acuerdo	8 (13%)	10(18%)	18(16%)
	De acuerdo	13 (22%)	27(49%)	40(35%)
	Indiferente	12 (20%)	4(7%)	16(14%)
	En desacuerdo	16 (26%)	10(18%)	26(23%)
	Totalmente en desacuerdo	11 (18%)	4(7%)	15(13%)
Cree que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados.	Totalmente de acuerdo	10 (17%)	11(20%)	21(18%)
	De acuerdo	16 (26%)	26(47%)	42(37%)
	Indiferente	18 (30%)	1(2%)	19(17%)
	En desacuerdo	11 (18%)	13(24%)	24(21%)
	Totalmente en desacuerdo	5 (8%)	4(7%)	9(8%)
La clínica cuenta con Equipos modernos y de alta tecnología.	Totalmente de acuerdo	6 (10%)	8(15%)	14(12%)
	De acuerdo	10 (17%)	27(49%)	37(32%)
	Indiferente	17 (28%)	4(7%)	21(18%)
	En desacuerdo	20 (33%)	11(20%)	31(27%)
	Totalmente en desacuerdo	7 (12%)	5(9%)	12(10%)
Cree que la ventilación e iluminación en clínica son adecuadas.	Totalmente de acuerdo	10 (17%)	8(15%)	18(16%)

Variable	Categorías	Ciudad		
		Bogotá	Cali	Total
		60	55	115
	De acuerdo	22 (37%)	29(53%)	51(44%)
	Indiferente	12 (20%)	3(5%)	15(13%)
	En desacuerdo	10 (17%)	12(22%)	22(19%)
	Totalmente en desacuerdo	6 (10%)	3(6%)	9(8%)
	Totalmente de acuerdo	9 (15%)	9(16%)	18(16%)
La infraestructura de la clínica es apropiada para el servicio.	De acuerdo	17 (28%)	27(49%)	44(38%)
	Indiferente	11 (18%)	3(6%)	14(12%)
	En desacuerdo	12 (20%)	11(20%)	23(20%)
	Totalmente en desacuerdo	11 (18%)	5(9%)	16(14%)
	Totalmente de acuerdo	20 (33%)	14(25%)	34(30%)
Considera que su odontólogo es minucioso al momento de realizarle los tratamientos.	De acuerdo	21 (35%)	25(45%)	46(40%)
	Indiferente	10 (17%)	5(9%)	15(13%)
	En desacuerdo	6 (10%)	10(19%)	16(14%)
	Totalmente en desacuerdo	3(5%)	1(2%)	4(3%)
	Totalmente de acuerdo	19(31%)	13(24%)	32(28%)
Considera que el estudiante le indica los tratamientos adecuados para su caso.	De acuerdo	24(40%)	28(51%)	52(45%)

Variable	Categorías	Ciudad		
		Bogotá	Cali	Total
El trato recibido por el estudiante, docente, auxiliares y resto del personal fueron adecuados.		60	55	115
	Indiferente	10 (17%)	3(5%)	13(11%)
	En desacuerdo	4(7%)	11(20%)	15(13%)
	Totalmente en desacuerdo	3(5%)	0	3(3%)
	Totalmente de acuerdo	21 (35%)	13(24%)	34(30%)
	De acuerdo	23(38%)	25(45%)	48(42%)
	Indiferente	13(21%)	3(5%)	16(14%)
Considera que los tratamientos que le realizaron fueron efectivos.	En desacuerdo	2(3%)	11(20%)	13(11%)
	Totalmente en desacuerdo	1(2%)	3(5%)	4(3%)
	Totalmente de acuerdo	14(23%)	13(24%)	27(23%)
	De acuerdo	28(47%)	25(45%)	53(46%)
	Indiferente	13(22%)	5(9%)	18(16%)
El odontólogo le explica en qué consistirá su tratamiento y su presupuesto antes de iniciarlo.	En desacuerdo	1(2%)	10(19%)	11(10%)
	Totalmente en desacuerdo	4(7%)	2(4%)	6(5%)
	Totalmente de acuerdo	16 (26%)	13(24%)	29(25%)
	De acuerdo	26(43%)	29(53%)	55(48%)
	Indiferente	11(18%)	3(5%)	14(12%)

Variable	Categorías	Ciudad		
		Bogotá	Cali	Total
		60	55	115
	En desacuerdo	4(7%)	9(16%)	13(11%)
	Totalmente en desacuerdo	3(5%)	1(2%)	4(3%)
	Totalmente de acuerdo	18(30%)	11(20%)	29(25%)
	De acuerdo	24(40%)	24(24%)	48(42%)
Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la clínica.	Indiferente	13(22%)	5(9%)	18(16%)
	En desacuerdo	3(5%)	10(19%)	13(11%)
	Totalmente en desacuerdo	2(3%)	5(9%)	7(6%)

Fuente. Elaboración propia.

Se realiza recolección de datos en pacientes o usuarios de las clínicas de posgrado de UNICOC sedes Bogotá y Cali. Del total de 115 participantes, 60 personas es decir el 52% del total de la población reciben atención en Bogotá y 55 personas es decir el 48% se atienden en Cali. Todos aceptaron participar y contestar el instrumento que se diseñó a través de la plataforma Microsoft Forms. El promedio de tiempo que ocuparon en responder el instrumento de recolección de información fue de 10 minutos. Los resultados descriptivos se muestran en las tablas 1 y 2. De las cuales se destacan los datos de mayor relevancia.

La Edad que para el total de 115 participantes tuvo un promedio de 42 ± 20 años, teniendo un comportamiento similar entre especialidades. Para la variable Sexo, el 47% (54/115) de las personas se identifican de sexo femenino, y el 53% (61/115) se identifican de sexo masculino.

Respecto al aspecto global que involucra la comodidad del servicio se analizaron 3 variables que responden a este ítem. Así es que para la variable “considera que la sala de espera” es apropiada del total de la población, el 36% es decir (41/115) consideran estar de acuerdo. Dentro de las sedes Bogotá con un 45% (25/55) está de acuerdo, mientras que en Cali el porcentaje más alto está totalmente de acuerdo con un 32% (19/60). En el mismo sentido para la variable “tiempo de espera para la atención”, del total de la población el 30% (34/115) manifestaron indiferencia, de igual forma a nivel de las ciudades Bogotá y Cali también tuvieron como mayor respuesta la indiferencia. Finalmente, para la variable “se siente bien informado en la clínica” del total de la población el 42% (48/115) estuvieron de acuerdo, presentando el mismo comportamiento a nivel de las ciudades de Bogotá y Cali.

El aspecto relacionado con la accesibilidad y atención, se evalúan 2 variables, la primera “considera que la clínica se encuentra ubicada en un lugar accesible” del total de la población el 35% (40/115) se manifestaron con indiferencia, caso diferente cuando se evaluó por ciudades como es el caso de Bogotá con el 26% (16/60) expresaron estar en desacuerdo con la ubicación de la clínica. En el mismo sentido para la variable “Cree que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados.” Del total de la población el 37% (42/115) estuvieron de acuerdo con los horarios de atención.

Frente a la capacidad instalada se evalúan variables, iniciando por “La clínica cuenta con Equipos modernos y de alta tecnología.” Del total de la población resaltan que el 32% (37/115) manifestaron estar de acuerdo y contrario a ello el 27% (31/115) están en desacuerdo, situación que se explica cuando se evalúa el comportamiento entre sedes, en Bogotá se observa mayor inconformidad con el 33% (20/60) que están en desacuerdo, pero en Cali la mayoría, es decir el 49% (27/55) está de acuerdo con la tecnología de las clínicas. Seguidamente la variable “La infraestructura de la clínica es apropiada para el servicio” donde del total de la población el 38% (48/115) se encuentra de acuerdo con la infraestructura, mismo comportamiento cuando se evalúa a nivel de sedes.

Continuando con la competencia técnica se evalúan 3 variables, entre ellas “Considera que su odontólogo es minucioso al momento de realizarle los tratamientos.” Del total de la población el 40% (46/115) se encuentra de acuerdo, presentándose el mismo comportamiento entre las sedes de las clínicas UNICOC. La siguiente variable evaluada fue “Considera que el estudiante le indica los tratamientos adecuados para su caso.” Del total de la población el 45% (52/115) se mostró indiferente frente a este acápite, presentándose el mismo comportamiento entre sedes. Finalmente, la variable “El trato recibido por el estudiante, docente, auxiliares y resto del personal fueron adecuados.” Del total de la población el 42% (48/115) se muestra de acuerdo con el trato recibido, presentando el mismo comportamiento entre sedes.

Finalmente, respecto del ítem eficiencia y resultados, se evalúan 3 variables, iniciando con “Considera que los tratamientos que le realizaron fueron efectivos.” Del total de la población evaluada 46% (53/115) están de acuerdo con la efectividad, siendo el mismo comportamiento entre sedes. Para la variable “El odontólogo le explica en qué consistirá su tratamiento y su presupuesto antes de iniciarlo.” Del total de población el 48% (55/115) manifiestan estar de acuerdo. Y culminando con una de las variables más importantes del estudio “Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la clínica” del total de la población objeto el 42% (48/115) están de acuerdo, presentándose el mismo comportamiento entre sedes.

De esta manera se condensan los resultados respecto de cada ítem evaluado los siguientes:

- Comodidad del servicio en general entre las dos sedes se obtuvo una satisfacción en promedio del 70.1%, considerada como optima.
- Accesibilidad y atención en general en general la satisfacción respecto a este ítem fue en promedio del 52%. Ubicándose entre regular y adecuada.

- Capacidad instalada en general entre las dos sedes se tuvo una satisfacción promedio del 53%, ubicándose entre regular y adecuada.
- Competencia técnica en general fue en promedio del 72% considerada como optima
- Eficacia y resultados en general el promedio de satisfacción fue del 71%, considerado como optimo.

Discusión:

La Organización Mundial de la Salud considera que en el concepto de Calidad en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud. (Decreto 1011 de 2006) (Calidad en salud en Colombia, 2008)

Es de vital importancia la opinión de los usuarios de los servicios de salud, por esto las mediciones de calidad y satisfacción deben ser realizadas periódicamente.

Teniendo en cuenta lo anterior, la satisfacción se presenta asociada a la calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. “La primera se entiende como que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público”. (Díaz-Cárdenas, 2021) (Manríquez, 2018)

Como se definió, la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía, de tal manera que, si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Por tanto, la satisfacción no podemos considerarla como una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir. “La satisfacción es un concepto amplio en la que influyen muchas dimensiones, y

además dinámico en el que la influencia de esas dimensiones puede variar en función de las poblaciones y del momento en que se mida". (Kitapci, 2014) (Rigo, 2021) (Manríquez, 2018) (Lora-Salgado, 2016)

Por esto teniendo en cuenta la investigación realizada podemos manifestar que la calidad y satisfacción de los usuarios del servicio confirman los niveles de calidad en la clínica odontológica de posgrados UNICOC. De la interpretación de los datos obtenidos en la medición del servicio se evidencia que existe satisfacción en la percepción de los clientes hacia la calidad de los servicios, por cuanto: los clientes consideran que el personal proporciona el suficiente apoyo a sus necesidades, incluyendo la atención personalizada.

La definición que la OMS de calidad es "alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud" La calidad en el servicio de odontología está referida al conjunto de características del servicio que logran satisfacer las expectativas del cliente. Es también la medida en que se espera que la atención suministrada de manera directa al cliente garantice servicios accesibles y eficientes, teniendo en cuenta los recursos disponibles. Así en la investigación realizada se encontra que los clientes sienten satisfacción con respecto a la atención personal que reciben. (Verdeja, 2010)

Expresiones y buen trato lo cual favorecen la comprensión hacia la satisfacción frente al servicio. Según el Ministerio de Salud la "dimensión humana de la calidad" es una de las dimensiones más importantes en la prestación del servicio, se caracterizan más por los contactos personales que del servicio mismo; la práctica de las relaciones humanas entre el proveedor de salud y el cliente (usuario) en la atención de salud. "La importancia que tiene esta dimensión es que es un factor que modula notablemente la calidad técnica y al entorno de los establecimientos de salud" De igual manera existe satisfacción en los clientes en cuanto a la organización del local con respecto a su distribución. (Resolución 1043, 2006) (Calidad en salud en Colombia, 2008) (Reyes-Fernández, 2015)

La apariencia física y distribución espacial son consideradas significativas para la prestación del servicio. El presente estudio objeto de discusión según la información evidencia altos niveles de satisfacción, en cuanto a eficiencia de los pacientes respecto a la calidad de atención prestada. El hecho de obtener respuestas favorables durante el estudio es sinónimo de satisfacción. En un estudio realizado por Lang J. et al, se determinó que los aspectos positivos del servicio y atención odontológica que el paciente recibe en las Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, son los siguientes: costo bajo de los tratamientos dentales, calidad del tratamiento dental y amabilidad del estudiante; en dicho estudio, se considera que los aspectos negativos son: largo tiempo de espera para ser atendidos, falta de limpieza en los baños y trato personal deficiente hacia el paciente por el personal administrativo de información. (Reyes-Fernández, 2015)

Resultados similares a los del presente estudio indican que estos aspectos son de los más importantes en la satisfacción del paciente. Un factor determinante para evaluar la atención en salud es el aseo de las clínicas en las que se presta el servicio, pues es indispensable crear un ambiente favorable para los procedimientos odontológicos, para la población encuestada en este estudio el aseo de la planta física es bueno, lo que coincide con el estudio realizado por Quintana et al, donde determinaron que aspectos como el aseo y el nivel de privacidad manejado dentro de la atención manejaba altos porcentajes y que esto se relacionaba con la satisfacción del paciente. (Turra, 2021)

De otra parte, en este estudio solo se presentaron dos inconformidades que no son generales, sino que se presentaron la sede de Bogotá y se relacionan con la distancia o accesibilidad y falta de tecnología, con porcentajes de desacuerdo de 26% (16/60) y 33% (20/60) respectivamente, lo cual insta a pensar que dicha sede debería buscar herramientas a largo y corto plazo que le permitan mejorar estos aspectos en sí.

Conclusiones:

El presente estudio arroja resultados positivos, los usuarios de la clínica de posgrados UNICOC consideran que tienen un alto grado de satisfacción y aceptación, estableciendo la prestación del servicio como satisfactoria, lo que indica que esta clínica es una Institución eficiente con óptimos procesos que están acordes con las necesidades y expectativas de la población atendida. El alto grado de satisfacción manifestado por los pacientes es un claro indicativo de la buena gestión y organización existente dentro de la institución, como garante de su gran nivel de aceptación, en observaciones los pacientes refirieron volver a la clínica de necesitar un nuevo tratamiento.

La Calidad de servicio en la dimensión de elementos tangibles es, uno de los factores más importantes es que los usuarios manifiestan que encontraron buenas instalaciones físicas, buena localización y condiciones apropiadas para la atención en el servicio. La satisfacción percibida por el usuario en esta institución está asociada a factores como, muy buena atención por parte del personal que labora en la clínica, adecuadas instalaciones físicas e infraestructura y tratamientos adecuados con la mejor tecnología y equipos. El grado de satisfacción de los usuarios respecto a las instalaciones es satisfactorio.

El resultado se evidencia que, para la mayoría de los usuarios, la institución cuenta con consultorios adecuados para la atención del servicio, sin embargo, consideran que la accesibilidad en la sede de Bogotá. Así mismo en dichas sedes consideran los usuarios se debe mejorar la tecnología.

Recomendaciones:

Los usuarios coinciden en la necesidad de mejorar la información recibida, que sea precisa en cuanto a trámites implementando un medio de comunicación que verifique que los usuarios conocen los procedimientos y que se tiene una buena reciprocidad de la esta con respecto a la atención en el servicio de odontología especializada en la clínica de posgrados de UNICOC.

Además de reducir los tiempos de espera y la puntualidad en la atención para mejorar la eficiencia y la eficacia en los procesos, para que el usuario perciba una mejor calidad del servicio. Se debe diseñar y aplicar un Plan de mejoramiento de calidad, a través de la operativización de un conjunto de intervenciones destinadas a lograr mantener la satisfacción de los usuarios.

Se requiere instalar un buzón de sugerencias para usuarios internos y externos con el fin de lograr una mejora continua del servicio brindado, esto contribuye a mantener el grado de satisfacción alcanzado, así como también se deben atender los pequeños cambios o sugerencias que se requieren, con un mínimo intervalo de tiempo para que el usuario se dé cuenta de que su opinión es tomado en cuenta. Se sugiere mantener las condiciones actuales de atención debido a los resultados favorables obtenidos, diseñando un plan de mejoramiento continuo e implementándolo para retroalimentar el proceso de optimización de la calidad en la prestación del servicio.

Este plan de mejoramiento debe aplicarse al mantenimiento del nivel de satisfacción de los usuarios, y al mejoramiento de la eficiencia en la realización de los procesos y tratamientos. Se debe proporcionar una información más detallada de los tratamientos previos a éstos para conseguir la confianza del paciente, colocar personal exclusivo que brinde una atención más personalizada y que permita resolver dudas en la prestación del servicio de odontología especializada en la clínica de UNICOC.

Dicho plan de mejora debe contemplar a corto y mediano plazo la solución a la accesibilidad y mejora de la tecnología en las clínicas de la sede de Bogotá.

Referencias:

1. Ministerio de la Protección Social. (3 de abril del 2006). Resolución 1043 del 2006. DO 46.271
2. Ministerio de la Protección Social. (3 de abril del 2006). Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Decreto 1011 de 2006). DO 46.230
3. Díaz-Cárdenas, S., Rojano-Rodríguez, A., Hernandez Alvarez, A., Galarza, M., & Ardila-Torres, A. (2021b). Percepción de pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes en una universidad pública colombiana. *Duazary*, 18(2), 163–174. <https://doi.org/10.21676/2389783x.4073>
4. Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, İ. T. (2014). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions and word-of-mouth communication in the public healthcare industry. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 148, 161–169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.030>
5. Turra, L., Zanetti, P., & Rigo, L. (2021). Patient' satisfaction with dental care: an integrative review. *Revista da ABENO*, 21(1). <https://doi.org/10.30979/revabeno.v21i1.1258>
6. Manríquez, J., & Pereira, K. (2018). Satisfaction with dental care. A review of the literature. *International Journal of Medical and Surgical Sciences*, 5(1), 32–37. <https://doi.org/10.32457/ijmss.2018.009>
7. Lora-Salgado, I. M., Tirado-Amador, L. R., Montoya-Mendoza, J. L., & Simancas-Pallares, M. A. (2016). Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena,

Colombia. Revista nacional de odontología, 12(23), 31–40.
<https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>

8. Ministerio de Salud y Protección Social. Calidad en salud en Colombia [Internet]. Vol. 11, Universidad Nacional de Colombia. 2008. 1–233 p. Available from: [https://www.minsalud.gov.co/Documentos y Publicaciones/CALIDAD EN SALUD EN COLOMBIA.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Documentos_y_Publicaciones/CALIDAD_EN_SALUD_EN_COLOMBIA.pdf)
9. Verdeja, V. E., García, C. R. H., Martín, I. E., & Zaldivar, L. M. (2010). Estrategia educativa para mejorar la calidad de la relación estomatólogo-paciente. *Rev Hum Med*, 10(1).
10. Reyes-Fernández, S., Paredes-Solís, S., Legorreta-Soberanis, J., Romero-Castro, N. S., Moreno, M. F., & Andersson, N. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev Cubana Estomatol*, 52(3), 19–28.